

JOURNAL OF MUSLIM COMMUNITY HEALTH (JMCH)

Penerbit: Program Pascasarjana Kesehatan Masyarakat

Universitas Muslim Indonesia

Journal Homepage:

<https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch>

Original Article

Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Labuang Baji

Rezki Karniawati S, Basir Palu, Reza Aril Ahri

Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia

*Email corresponding author: basirpalu@umi.ac.id

ABSTRACT

Background: Apart from being a demand for professionalism, pharmaceutical services can also be seen as a factor to evaluate patient satisfaction. Pharmaceutical services include pharmaceutical installation infrastructure, information communication and education (IEC), speed of drug service, and friendliness of pharmaceutical installation staff.

Method: This research is a quantitative study with a cross sectional study approach and for sampling using the Non-Probability Sampling method by means of Consecutive sampling, namely looking for samples that meet the inclusion criteria, until it meets the number of samples, namely 402 samples. The method used to determine patient satisfaction with pharmaceutical services at the pharmaceutical installation at Labuang Baji Hospital uses the data processing method of the Community satisfaction Index (IKM) according to the decision of the minister of state apparatus empowerment no. 25 of 2004.

Results: It shows that pharmaceutical services in the dimension of infrastructure and facilities in the pharmaceutical installation of labuang baji hospital with an IKM value of 3.03, pharmaceutical services in the dimension of communication, information and education provided in the pharmaceutical installation of labuang baji hospital with an IKM value of 2.9, pharmaceutical services in the dimension of service speed in the pharmaceutical installation of labuang baji hospital with an IKM value of 2.40, pharmaceutical services in the dimension of friendliness of officers in the pharmaceutical installation of labuang baji hospital with an IKM value of 2.89.

Conclusions: Patients are satisfied with pharmaceutical services in the dimension of infrastructure, the dimension of communication, information and education as well as in the dimension of friendliness of officers at the pharmaceutical installation of Labuang Baji Hospital. Patients are not satisfied with pharmaceutical services in the dimension of service speed at the pharmaceutical installation of Labuang Baji Hospital.

Keywords: Evaluation of Pharmacy Installation; Service; Pharmaceutical; Hospital

ABSTRAK

Latar Belakang: Layanan kefarmasian selain menjadi tuntutan profesionalisme juga dapat dilihat sebagai faktor untuk mengevaluasi kepuasan pasien. Pelayanan kefarmasian meliputi sarana prasarana instalasi farmasi, komunikasi informasi dan edukasi (KIE), kecepatan pelayanan obat, serta keramahan petugas instalasi farmasi.

Metode: Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional study dan untuk pengambilan sampel menggunakan metode Non-Probability Sampling dengan cara Consecutive sampling yaitu mencari sampel yang memenuhi kriteria inklusi, sampai memenuhi jumlah sampel yaitu 402 sampel. Metode yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi RSUD labuang baji menggunakan metode pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara no. 25 tahun 2004.

Hasil: Menunjukkan bahwa terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi sarana prasarana di instalasi farmasi RSUD labuang baji dengan nilai IKM sebesar 3,03, terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi komunikasi, informasi dan edukasi yang diberikan di instalasi farmasi rsud labuang baji dengan nilai IKM sebesar 2,9, terhadap



pelayanan kefarmasian pada dimensi kecepatan pelayanan di instalasi farmasi RSUD labuang baji dengan nilai IKM sebesar 2,40, terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi keramahan petugas di instalasi farmasi RSUD labuang baji dengan nilai IKM sebesar 2,89.

Kesimpulan: Pasien puas terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi sarana prasarana, dimensi komunikasi, informasi dan edukasi serta pada dimensi keramahan petugas di instalasi farmasi RSUD Labuang Baji. Pasien tidak puas terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi kecepatan pelayanan di instalasi farmasi RSUD Labuang Baji.

Kata kunci: *Evaluasi Instalasi Farmasi; Pelayanan; Kefarmasian; Rumah Sakit*

LATAR BELAKANG

Layanan kefarmasian selain menjadi tuntutan profesionalisme juga dapat dilihat sebagai faktor untuk mengevaluasi kepuasan pasien. Pelayanan kefarmasian meliputi sarana prasarana instalasi farmasi, komunikasi informasi dan edukasi (KIE), kecepatan pelayanan obat, serta keramahan petugas instalasi farmasi. Pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan Rumah Sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik. Pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit meliputi 2 kegiatan, yaitu kegiatan yang bersifat manajerial berupa pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai dan kegiatan pelayanan farmasi klinik. Kegiatan tersebut harus didukung oleh sumber daya manusia, sarana, dan peralatan (Permenkes, 2016). Salah satu bentuk pelayanan kefarmasian di rumah sakit adalah pengkajian dan pelayanan resep (Permenkes, 2016).

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkannya (Irine, 2009). Riset Monika, Chreisyne dan Paul (2015) telah membuktikan bahwa terdapat hubungan antara pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Sulistyawati, dkk (2011), terdapat pengaruh positif antara pemberian informasi obat terhadap kepuasan pasien saat membeli obat. Kecepatan pelayanan adalah target pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan dengan tujuan tercapainya kepuasan pelanggan. Kecepatan petugas dalam pelayanan menurut waktu tunggu pelayanan resep racikan yang ideal adalah 25 menit (Suwaryo dkk, 2011). Penelitian yang dilakukan oleh Putu Eka Arimbawa (2014) bahwa kecepatan pelayanan berhubungan secara signifikan terhadap kepuasan pasien.

Islam mengajarkan bahwa bekerja harus dilaksanakan berdasarkan prinsip profesionalisme. Bekerja itu harus dilakukan berdasarkan kesadaran dan pengetahuan yang memadai, sebagaimana firman Allah SWT: *"Dan janganlah kamu mengikuti apa yang kamu tidak mempunyai pengetahuan tentangnya. Sesungguhnya pendengaran, penglihatan dan hati, semuanya itu akan diminta pertanggung jawabnya"* (QS. al-Isra, 17:36). Bekerja juga harus dilakukan sesuai keahlian, seperti sabda Nabi Muhammad SAW, *"Apabila suatu urusan diserahkan kepada yang bukan ahlinya, maka tunggulah saat kehancuran"* (Hadist Riwayat Bukhari). Penelitian yang dilakukan sebelumnya membuktikan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dipengaruhi oleh sarana prasarana instalasi farmasi, komunikasi, informasi dan edukasi (KIE), kecepatan pelayanan serta keramahan petugas instalasi farmasi.

Penelitian ini dilakukan di instalasi farmasi RSUD labuang baji karena belum ada penelitian terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi tersebut. Berdasarkan observasi peneliti, ada beberapa permasalahan di instalasi farmasi RSUD labuang baji sehingga perlu dilakukan penelitian ini. Beberapa permasalahan tersebut diantaranya terkait sarana prasarana yaitu jarak antara poli dengan instalasi farmasi. Letak poli yang tidak sama dan jarak poli dengan instalasi farmasi yaitu sekitar 30-40 meter akan membuat pasien harus berjalan jauh. Terlebih bagi pasien yang tidak bisa



berjalan atau membutuhkan alat bantu seperti tongkat, akan kesulitan untuk sampai ke instalasi farmasi. Selanjutnya terkait pemberian komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) yaitu pada jam-jam tertentu (pukul 09.00-13.00 WIB) pemberian KIE obat akan sangat terganggu akibat dari banyaknya pasien yang menebus obat sehingga pemberian KIE menjaditidak maksimal.

Masalah lain terkait kecepatan pelayanan yakni penyerahan obat dilakukan secara bersamaan dengan obat pasien lain. Berdasarkan pengamatan secara langsung oleh peneliti, rata-rata penyerahan obat dilakukan secara bersamaan sebanyak 25-30 obat. Sehingga pasien dengan resep lebih awal akan menunggu resep pasien lain untuk mendapatkan obat. Akibatnya, penerimaan obat untuk pasien dengan resep lebih awal menjadi lebih lama. Terakhir terkait keramahan petugas yaitu proses penyerahan obat tidak bisa dilakukan dengan baik (secara sopan dan ramah) pada jam-jam tertentu (pukul 09.00-13.00 WIB), akibat dari banyaknya pasien yang menebus obat. Maka dalam penelitian ini diharapkan dapat mengetahui apakah pasien puas terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi RSUD labuang baji.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional study dan untuk pengambilan sampel menggunakan metode Non-Probability Sampling dengan cara Consecutive sampling yaitu mencari sampel yang memenuhi kriteria inklusi, sampai memenuhi jumlah sampel yaitu 402 sampel. Metode yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi RSUD labuang baji menggunakan metode pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara no. 25 tahun 2004.

HASIL

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, Pekerjaan dan Pendidikan di Instalasi Farmasi RSUD Labuang Baji

Karakteristik	n	(%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	151	37,56
Perempuan	251	62,44
Umur (tahun)		
18-30	69	17,16
31-40	153	38,06
41-50	120	29,85
51-60	60	14,92
Pekerjaan		
Swasta/Wiraswasta	212	52,73
PNS	26	6,48
Lain-lain	164	40,79
Pendidikan		
SD	91	22,64
SMP	97	24,13
SMU	139	34,58
Sarjana/Diploma	51	12,69
Lain-lain	24	5,97

Tabel 2. Nilai Unsur Pelayanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Labuang Baji

Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
Letak instalasi farmasi dekat dengan poli.	3,07	B
Ruang tunggu instalasi farmasi nyaman dan tertata rapi.	2,99	B
Pasien menerima Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) dari petugas terkait nama obat, indikasi obat, dosis obat, cara penggunaan obat, efek samping obat, dan cara penyimpanan obat.	2,97	B
Pasien menerima informasi lain selain obat yang berhubungan dengan penyakit pasien seperti makanan dan aktifitas yang perlu dihindari.	2,84	B
Petugas tanggap dan cepat memberikan pelayanan.	2,72	B
Pelayanan obat tanpa racikan tidak lebih dari 15 menit dimulai saat penyerahan resep.	2,31	C
Pelayanan obat racikan tidak lebih dari 25 menit dimulai saat penyerahan resep.	2,23	C
Penyerahan obat kepada pasien dilakukan dengan cara yang baik dan sopan.	3,07	B
Petugas bersedia menjawab pertanyaan pasien dengan baik dan ramah.	2,89	B
Petugas bersedia mengulangi pemberian informasi obat dengan baik dan ramah jika pasien belum mengerti.	2,79	B
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	2,79	
Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 2,79 x 25	69,75	
Mutu Pelayanan	B	
Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian	PUAS	

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Sangat tidak Puas
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Tidak Puas
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Puas
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat puas

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian diketahui bahwa semua unsur pelayanan mendapat nilai mutu pelayanan B yaitu puas. Kecuali pelayanan obat tanpa racikan tidak lebih dari 15 menit dimulai saat penyerahan resep (unsur pelayanan ke-6) dan pelayanan



obat racikan tidak lebih dari 25 menit dimulai saat penyerahan resep (unsur pelayanan ke-7), mendapat nilai mutu pelayanan C (tidak puas) dengan nilai dibawah 2,51. Namun dari nilai keseluruhan, didapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebesar 2,79. Nilai IKM setelah dikonversi sebesar 69,7. Sehingga mendapat nilai mutu pelayanan B dan dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi RSUD labuang baji secara keseluruhan adalah puas.

Penilaian tertinggi yaitu pada unsur pelayanan letak instalasi farmasi dekat dengan poli (unsur pelayanan ke-1) dan sikap petugas saat penyerahan obat kepada pasien yang dilakukan dengan cara yang baik dan sopan (unsur pelayanan ke-8). Hasil tersebut sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Fina Aryani dkk (2015) di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru yang menyebutkan bahwa performa pada dimensi tangibles (sarana prasarana) cukup memuaskan bagi pasien. Penilaian terendah pada unsur pelayanan obat racikan yang dilakukan tidak lebih dari 25 menit dimulai saat penyerahan resep (unsur pelayanan ke-7). Berdasarkan penelitian Fransiscus dan Selvia (2012) di Rumah Sakit baptis Kediri menyebutkan bahwa penilaian paling jelek pada pelayanan kefarmasian adalah pada kecepatan pelayanan.

Tabel 3. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Labuang Baji pada Dimensi Sarana Prasarana

Variabel penelitian	n	(%)
Persepsi Responden Terhadap Jarak Instalasi Farmasi Rumah Sakit dengan Poli		
Sangat tidak puas	5	1,24
Tidak Puas	21	5,22
Puas	316	78,60
Sangat puas	60	14,92
Presepsi Responden Terhadap Keadaan Ruang Tunggu Instalasi Farmasi yang Nyaman dan Tertata Rapi		
Sangat tidak puas	4	0,99
Tidak Puas	28	6,96
Puas	337	83,83
Sangat puas	33	8,2

Tabel 4. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Dimensi Sarana

Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
Letak instalasi farmasi dekat dengan poli.	3,07	B
Ruang tunggu instalasi farmasi nyaman dan tertata rapi.	2,99	B
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per parameter		
Nilai IKM setelah dikonversi =	75,75	
Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,03 \times 25$		
Mutu Pelayanan	B	
Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian berdasarkan Sarana Prasana	PUAS	

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Sangat tidak Puas
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Tidak Puas
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Puas
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat puas

Berdasarkan tabel diatas menunjukan bahwa pasien puas terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi sarana prasarana dengan nilai IKM sebesar 3,03 dan nilai mutu pelayanannya adalah B. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Tlapana (2009), bahwa sarana prasarana merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

Tabel 5. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Labuang Baji Pada Dimensi Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE)

Variabel penelitian	n	(%)
Persepsi Responden Terhadap Pemberian KIE dari Petugas Terkait Nama Obat, Indikasi Obat, Dosis Obat, Cara Penggunaan Obat, Efek Samping Obat, dan Cara Penyimpanan Obat		
Sangat tidak puas	2	0.49
Tidak puas	56	13.93
Puas	294	73.13
Sangat puas	50	12.43
Persepsi Responden Terhadap Pemberian Informasi Lain Selain Obat yang Berhubungan dengan Penyakit Pasien Seperti Makanan dan Aktifitas yang Perlu Dihindari		
Sangat tidak puas	3	0.74%
Tidak puas	87	21.64 %
Puas	280	69.65%
Sangat puas	32	7.96%
Unsur Pelayanan		
Pasien menerima Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) dari petugas terkait nama obat, indikasi obat, dosis obat, cara penggunaan obat, efek samping obat, dan cara penyimpanan obat.	2,97	B
Pasien menerima informasi lain selain obat yang berhubungan dengan penyakit pasien seperti makanan dan aktifitas yang perlu dihindari.	2,84	B

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per parameter	2,91*
Nilai IKM setelah dikonversi =	
Nilai Indeks x Nilai Dasar = 2,905 x 25	72,75
Mutu Pelayanan	B
Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian berdasarkan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE)	PUAS

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Sangat tidak Puas
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Tidak Puas
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Puas
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat puas

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa pasien puas terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) dengan nilai IKM sebesar 2,91 dan nilai mutu pelayanannya adalah B. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ifmaily (2006), pemberian informasi obat akan mempengaruhi kepuasan pasien.

Tabel 6. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Labuang Baji Makassar Pada Dimensi Kecepatan Pelayanan

Variabel penelitian	n	(%)
Presepsi Responden Terhadap Ketanggapan dan Kecepatan Petugas dalam Memberikan Pelayanan		
Sangat tidak puas	5	1.24
Tidak puas	152	37.81
Puas	192	47.76
Sangat puas	53	13.18

Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
Petugas tanggap dan cepat memberikan pelayanan.	2,72
Pelayanan obat tanpa racikan tidak lebih dari 15 menit dimulai saat penyerahan resep.	2,31
Pelayanan obat racikan tidak lebih dari 25 menit dimulai saat penyerahan resep.	2,23

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per parameter	2,40
Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 2,42 x 25	60
Mutu Pelayanan	C
Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian berdasarkan Kecepatan Pelayanan	TIDAK PUAS

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Sangat tidak Puas
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Tidak Puas
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Puas
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat puas

Berdasarkan tabel diatas menunjukan bahwa pasien tidak puas terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan kecepatan pelayanan dengan nilai IKM sebesar 2,40 dan nilai mutu pelayanannya adalah C. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Putu Eka Arimbawa (2014) bahwa kecepatan pelayanan berhubungan kepuasan pasien.

Tabel 7. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Labuang Baji pada Dimensi Keramahan Petugas

Variabel penelitian	n	(%)
Persepsi Responden Terhadap Cara dan Kesopanan Petugas Saat Penyerahan Obat		
Sangat tidak puas	4	0,99
Tidak puas	28	6,96
Puas	221	54,97
Sangat puas	149	37,06
Persepsi Responden Terhadap Kesiediaan Petugas dalam Menjawab Pertanyaan Pasien dengan Baik dan Ramah		
Sangat tidak puas	2	0,49
Tidak puas	54	13,43
Puas	330	82,08
Sangat puas	16	3,98

**Persepsi Responden Terhadap Kesiediaan
Petugas dalam Mengulangi Pemberian Informasi
Obat dengan Baik dan Ramah**

Sangat tidak puas	2	0,49
Tidak puas	89	22,13
Puas	299	74,37
Sangat puas	12	2,98

Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
Penyerahan obat kepada pasien dilakukan dengan cara yang baik dan sopan.	3,07
Petugas bersedia menjawab pertanyaan pasien dengan baik dan ramah.	2,89
Petugas bersedia mengulangi pemberian informasi obat dengan baik dan ramah jika pasien belum mengerti.	2,79
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per parameter	2,89*
Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 2,91 x 25	72,25
Mutu Pelayanan	B
Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian berdasarkan Keramahan Petugas	PUAS

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Sangat tidak Puas
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Tidak Puas
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Puas
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat puas

Berdasarkan tabel diatas menunjukan bahwa pasien puas terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan keramahan petugas dengan nilai IKM sebesar 2,89 dan nilai mutu pelayanannya adalah B. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Yunevy dan Haksamana (2013), bahwa pelayanan kesehatan dipandang baik karena petugasnya ramah, bersahabat, sabar dan komunikatif. Sebaliknya jika pelayanan kesehatan dianggap kurang baik karena petugasnya kasar dan berbicara kurang sopan.

Serta penelitian Curakovic dkk (2011), mengatakan bahwa tingkat kepuasan pasien dapat diukur melalui keramahan pegawai.

Integrasi Pelayanan Kefarmasian dengan Konsep Islam

Islam adalah agama yang menekankan arti penting dalam beramal dan bekerja. Islam mengajarkan bahwa bekerja harus dilaksanakan berdasarkan prinsip profesionalisme. Bekerja itu senantiasa diawasi oleh Allah SWT, karena itu harus dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan dilakukan dengan semangat serta etos kerja yang tinggi. Sesuai firman Allah SWT, sesungguhnya orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal saleh (dengan etos kerja yang tinggi dan bertanggung jawab terhadap pekerjaannya) mereka itu adalah sebaik-baik makhluk. Dalam realitas masyarakat, banyak ditemukan adanya perusahaan, organisasi, dan lembaga yang maju, sedang atau biasa-biasa.

Diantara faktor yang mempengaruhi kemajuan dan kemunduran perusahaan atau lembaga tersebut adalah sikap dan perilaku profesional mutu dan hasil yang baik. Di dalam Islam, beramal dan bekerja harus dilakukan dari orang-orang yang terlibat didalamnya. Prilaku profesional juga harus didukung dengan semangat dan etos kerja yang tinggi sebagai penunjang agar dapat tercapai target pekerjaan yang diinginkan dan selalu berorientasi kepada mutu dan hasil yang baik. Di dalam Islam, beramal dan bekerja harus dilakukan dalam bentuk yang shalih. Sehingga makna amal shalih dapat dipahami sebagai kerja sesuai standar mutu, baik mutu dihadapan Allah maupun dihadapan manusia rekan kerjanya.

Dilihat dari penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa petugas telah melakukan pelayanan kefarmasian dengan prinsip profesionalisme sesuai dengan pengetahuan dan keahlian yang memadai. Hal ini dibuktikan dengan pasien yang puas terhadap pelayanan kefarmasian yang ada di RSUD labuang baji. Walaupun terdapat beberapa pelayanan yang tidak memuaskan pasien, namun masih tidak terlalu signifikan dan secara umum pasien puas terhadap pelayanan kefarmasian yang ada. Contohnya, petugas pada bagian penerimaan resep dan pemberian obat telah melakukan tugas dengan ramah dan sopan serta selalu memperhatikan pasien yang kurang paham dengan intruksi pada etiket dengan mengulang informasi yang sudah diberikan sehingga pelayanan kefarmasian dapat berjalan dengan baik dan pasien merasa puas. Maka dalam hal ini prinsip profesionalisme dan nilai integrasi Islam telah terpenuhi, sesuai dengan Al-qur'an dan tuntunan Nabi Muhammad SAW.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa: 1) Pasien puas terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi sarana prasarana di instalasi farmasi RSUD labuang baji dengan nilai IKM sebesar 3,03 dan nilai mutu pelayanannya adalah B, 2) Pasien puas terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) yang diberikan di instalasi farmasi rsud labuang baji dengan nilai IKM sebesar 2,91 dan nilai mutu pelayanannya adalah B, 3) Pasien tidak puas terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi kecepatan pelayanan di instalasi farmasi RSUD labuang baji dengan nilai IKM sebesar 2,40 dan nilai mutu pelayanannya adalah C, 4) Pasien puas terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi keramahan petugas di instalasi farmasi RSUD labuang baji dengan nilai IKM sebesar 2,89 dan nilai mutu pelayanannya adalah B.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut: 1) Untuk unsur pelayanan yang mendapatkan nilai puas, sebaiknya tetap mempertahankan predikat tersebut. Terlebih bisa meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik lagi. Seperti, unsur pelayanan kefarmasian pada dimensi sarana prasarana, KIE dan keramahan petugas, 2) Pelayanan



kefarmasian pada aspek kecepatan pelayanan, sebaiknya penyerahan obat dilakukan secara berurutan perpasien. Karena jika dilakukan secara bergelombang, pasien dengan urutan lebih awal akan menunggu lebih lama dan menjadi tidak puas dengan pelayanan tersebut, 3) Meningkatkan keahlian tenaga kefarmasian pada aspek kecepatan pelayanan dengan melakukan pelatihan agar dapat berjalan lebih optimal, sehingga aspek kecepatan pelayanan bisa berjalan lebih baik lagi, 4) Disarankan bagi peneliti selanjutnya agar penelitian ini dapat menjadi referensi dan diteruskan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap unsur pelayanan yang lain. Seperti unsur pelayanan asuransi yang belum sempat diteliti oleh peneliti sebelumnya serta penelitian secara analitik yaitu untuk mengetahui hubungan antara variabel yang ada. Dan juga hasil penelitian ini dapat ditambahkan ke dalam penelitian-penelitian yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi di RSUD labuang baji.

Deklarasi *Conflict of Interest*

Seluruh penulis menyatakan tidak ada potensi *Conflict of Interest* dalam penelitian dan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an dan Terjemahan. Software Qur'an Versi 6.50. Edisi 1997. Arimbawa, P.E. 2014. Hubungan Pelayanan Kefarmasian dengan
- Kepuasan Pasien Menggunakan Jasa Apotek Di Kota Denpasar [Tesis]. Bali: Universitas Udayana.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aryani, F.; Husnawati; Muharni, S.; Liasari, M.; Afrianti, R. 2015. Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. Riau: Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Riau.
- Association, A. H. 1996. American Hospital Association guide to the health care field. (Chicago, III.) : The Association.
- Cornelia, E dan Veronica, S. 2009. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Laundry 5ASEC Surabaya. Jurnal Manajemen Perhotelan. Surabaya.
- Curakovic, D.; Sikovac, I.; Garaca, V.; Curcic, N dan Vukosav, S. 2011. The Degree of Customer Satisfaction with Hotel Sarvia. Journal of Tourism. Serbia.
- [Depkes RI] Keputusan Menteri Kesehatan No. 1027/Kep/IX. 2004. Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Harijono, H dan Soepangkat, BO. 2011. Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Farmasi RSK. ST VINCENTIUS A PAULO Surabaya Dengan Menggunakan Metode Servqual Dan QFD. Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XIV Program Studi MMT-ITS. Surabaya.
- Hermanto, Dadang. 2010. Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan di RSUD Dr. H Soemarsono Sosroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur [Tesis]. Program Pascasarjana UNDIP.



- Ifmaily. 2006. Analisis Pengaruh Persepsi Layanan Farmasi Pasien Unit Rawat Jalan Terhadap Minat Beli Obat Ulang di Instalasi Farmasi RSI Ibnu Sina –Yarsi Padang Tahun 2006 [tesis]. Semarang: Universitas Diponegoro
- Imas, N.R. dan Wahyuningsih, S.2016. Faktor Pelayanan Kefarmasian Dalam Peningkatan Kepuasan Pasien Di Pelayanan Kesehatan. IJMS-Indonesian Journal On Medical Science. Volume 3, No 1.
- Imam Ghozali. 2002. Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Dipenogoro.
- Irene, D.S. 2009. Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan. Yogyakarta: Nuha Medika.
- [Kemenkes] Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35. 2014. Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek. Jakarta: Kemenkes.
- [Kemenkes] Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72. 2016. Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit. Jakarta: Kemenkes.
- [Kemenkes] Pusat Sarana, Prasarana dan Peralatan Kesehatan. Pedoman Teknis Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Kelas B. Jakarta: Kemenkes.
- Kotler, P. 2000. Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT. Prenhallindo. Kurniawan, F . 2012. Kecepatan Waktu Pelayanan Rumah Sakit Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien. Kediri: STIKES RS Baptis Kediri.
- Lemeshow, Stanley. 1997. Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan. Yogyakarta:Gadjah Mada University.
- Manurung, L. 2010. Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Dengan Minat Pasien Menebus Kembali Resep Obat di Instalasi Farmasi RSUD Budhi Asih 2010 [tesis]. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Monika, K.; Chreisy, K. F.; Mandagi; Paul, A.T dan Kawatu. 2015. Hubungan antara Mutu Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Teling Atas Kota Manado. Jurnal Ilmiah Farmasi – UNSRAT . Volume 4, No. 4.
- Nursalam. 2011. Manajemen Keperawatan (edisi 3). Jakarta : Salemba
- Medika. Octavia, A.; Suswitarosa, dan Anwar, A. 2012. Analisis kepuasan
- Pasien Rawat Inap Bangsal Jantung di RSUD Raden Mattaher Jambi. Jurnal Manajemen. Jambi: Universitas Jambi.
- \Saragih, R.; Lubis, N.; dan Sutatningsih, R. 2010. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Rumah sakit Umum Herna Medan [tesis].Medan: Universitas Sumatera Utara
- Satrianegara, M.; Fais dan Saleha, S. 2009. Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan. Jakarta : Salemba Medika.
- Sidharta,T. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap minat Beli Kembali Konsumen Pada Perusahaan Jasa Servis Daihatsu Astra di Surakarta [tesis]. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.



- Siregar, Ch. J.P.; dan Amalia, L. 2004. *Farmasi Rumah Sakit, Teori dan Penerapan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran ECG.
- Siregar, JP. 2005. *Farnasi Klinik Teori dan Penerapan*. Bandung: EGC. Sugiyono.1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyawati, M.; Perdana, N.; Syafar, M.; Amirudin, R.; dan Jafar, N. 2011. *Hubungan Kualitas Pelayanan Farmasi Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan dan Keputusan Membeli Ulang Obat di IFRS Jala Ammari Makasar*. Makassar.
- Suwaryo; Isnanto, R.R.; dan Sofwan, A. 2011. *Simulasi Sistem Pelayanan Resep Pada Apotek Berprioritas Banyak Loker*. Semarang: UNDIP.
- Tlapana, T.P. 2009. *Store Layout and Its Impact on Consumer Purchasing Behaviour at Convenience Stores in Kwa Mashu* [Desertasi]. Durban University of Technology.
- Trimurthy, IGA. 2009. *Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang*. [tesis]. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Wahyono, E. 2008. *Manajemen Rumah Sakit*. Surabaya:UNAIR.
- Widiyawati, N. 2011. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Supermarker Papaya Darmo Surabaya*. *Jurnal Akutansi, Manajemen Bisnis, dan Sektor Publik (JAMBSP)*. Surabaya.
- Wolper P.; Wolper, F.; Lawrence. 1987. *Administrasi Layanan Kesehatan*. Jakarta: Kedokteran ECG.
- Yunevy, E dan Haksama, S. 2013. *Analisis Kepuasan Berdasarkan Persepsi Dan Harapan Pasien Di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya*. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. Surabaya.
- Zuhdi, M. dan Najmuddin. 2004. *Ber Islam : menuju keshalehan individual dan sosial*. Surakarta: Lembaga Studi Islam